

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA RASIONALISASI  
JUMLAH PEGAWAI NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU  
KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive  
Strata I Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan  
Syarif Kasim Riau*



**UIN SUSKA RIAU**

OLEH :

**KURNIA FITRIANI**

**11675202590**

PROGRAM S.1

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA RASIONALISASI  
JUMLAH PEGAWAI NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU  
KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH :**

**KURNIA FITRIANI**

**11675202590**

**PROGRAM S.1  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : KURNIA FITRIANI  
 NIM : 11675202590  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
 PASCA RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI  
 NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU  
 KUANTAN KABUPATEN KUANTAN  
 SINGINGI

**DISETUJUI OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING**

Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc  
 NIK: 130 717 108

**MENGETAHUI:**

**Dekan**

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Dr. Drs. H. MUH. SAID HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

**Ketua Program Studi**

Ilmu Administrasi Negara

Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003




**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

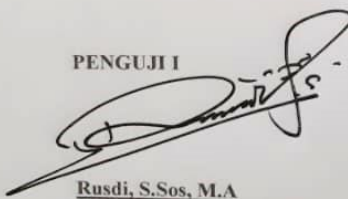
**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : KURNIA FITRIANI  
 NIM : 11675202590  
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
 PASCA RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI  
 NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU  
 KUANTAN KABUPATEN KUANTAN  
 SINGINGI  
 HARI / TANGGAL UJIAN : KAMIS, 23 JULI 2020

**PANITIA PENGUJI**  
**KETUA**

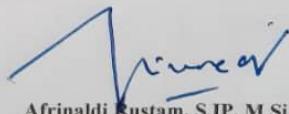
  
Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si  
 NIP. 19790101 200710 1 003

**PENGUJI I**

  
Rusdi, S.Sos, M.A  
 NIP. 19720906 200710 1 002

**ANGGOTA**

**PENGUJI II**

  
Afrinaldi Kustam, S.IP, M.Si  
 NIK. 130 707 013





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh: Kurnia Fitriani

*Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dan untuk mengetahui hambatan yang dialami Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan public setelah rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling. Hasil analisis dari penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dikatakan kurang baik, hal ini dibuktikan dengan masih terdapat kekurangan yang ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kantor camat ini menyelesaikan dokumen-dokumen yang diurus masyarakat tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Faktor penghambat yang dialami oleh instansi ini yaitu faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan faktor organisasi sebagai alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.*

**Keyword: Kualitas, Pelayanan Publik, Rasionalisasi**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum wr.wb*

Puji syukur kehadiran *Allah swt.* atas rahmat dan karunia-Nya yang tidak terkira. Semoga kita insan yang *Dhoif* ini bisa selalu Istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada baginda *Nabi Muhammad saw.* dan ahlul baitnya, sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa'atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan, untuk itu penulis memohon maaf kepada pembaca. Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta doa yang diberikan, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Alizar Razali dan Ibunda Zuminar (Alm), serta Ibu Herlinda orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa restu, semangat dan dukungan serta kasih sayang baik bersifat moril maupun materil hingga suatu pencapaian yang peneliti impikan dapat tercapai..
2. Hesti Asta Rina, Febri Yenti, Dedy Kurniadi, Muhammad Fauzan, dan Aina Thalita Azzahra, selaku kakak, abang, dan adik tercinta yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat melaksanakan penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tempat dimana penulis menimba banyak ilmu disana.

Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos., M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .

Bapak Dr. Jhon Afrizal, SHI., MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dra. Hj. Sitti Rahmah, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademis, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.

Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc.Sc selaku Pembimbing Skripsi, yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi ini.

Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Joni, S.P selaku Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Teman kos yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama penulisan skripsi ini; Laili Salamatul Khoiriyah

Rekan-rekan seperjuangan penulis; Sapitri, Rena Daryani, Meri Safitri, Dewi Safitri, dan Ratna Sari sebagai sahabat bertukar pikiran, sahabat berkeluh kesah, sahabat yang selalu mendampingi.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Seluruh teman Ilmu Administrasi Negara yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

13. Semua pihak yang telah turut membantu penulis, baik langsung maupun tidak langsung. Hanya terima kasih yang tulus yang mampu penulis ucapkan.

Semoga segala bentuk motivasi, semangat dan do'a serta bantuan yang diberikan mendapat imbalan dari *Allah swt*. Penulis berharap semoga karya tulis ilmiah berupa skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca. *Aamiin allahumma Aamiin*.

Pekanbaru, Agustus 2020

Kurnia Fitriani  
NIM. 11675202590

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Konsep Rasionalisasi Pegawai .....	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik .....	11
2.3 Konsep Pandangan Islam Dalam Pelayanan Publik .....	35
2.4 Penelitian Terdahulu .....	38
2.5 Definisi Konsep .....	42
2.6 Kerangka Pemikiran .....	43
2.7 Variabel/Indikator Penelitian.....	44
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian .....	45
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	45



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.4	Teknik Analisis Data Kualitatif .....	49
<b>BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>		
4.1	Deskripsi Umum Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	51
4.2	Visi dan Misi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi .	52
4.3	Struktur Organisasi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	53
4.4	Daftar Pegawai Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	59
4.5	Jenis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Hulu Kuantan .....	59
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Identitas Informan Penelitian.....	61
5.2	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi .....	62
5.2.1	Tangibel .....	64
5.2.2	Reliability .....	70
5.2.3	Responsiviness.....	73
5.2.4	Assurance.....	77
5.2.5	Emphaty .....	78
5	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Hulu Kuantan.....	83



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

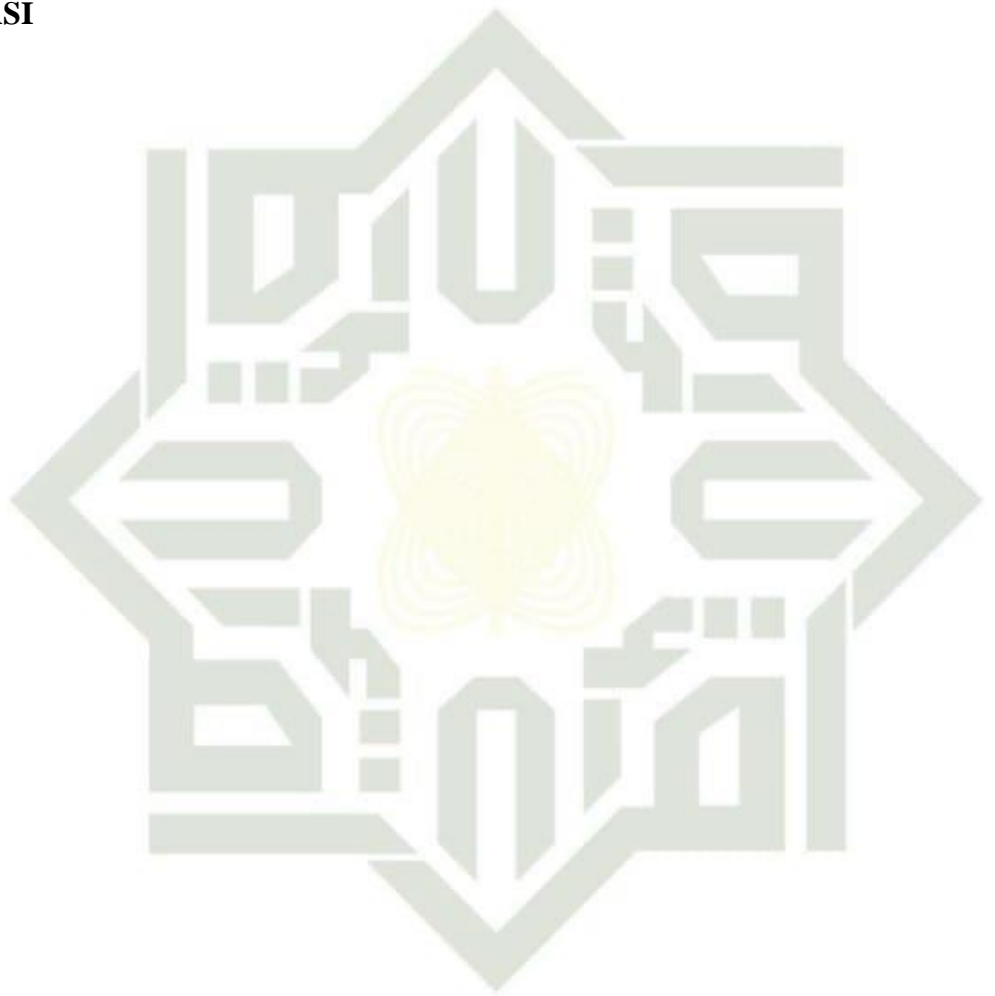
**BAB VI PENUTUP**

6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran .....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**DOKUMENTASI**

**LAMPIRAN**



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

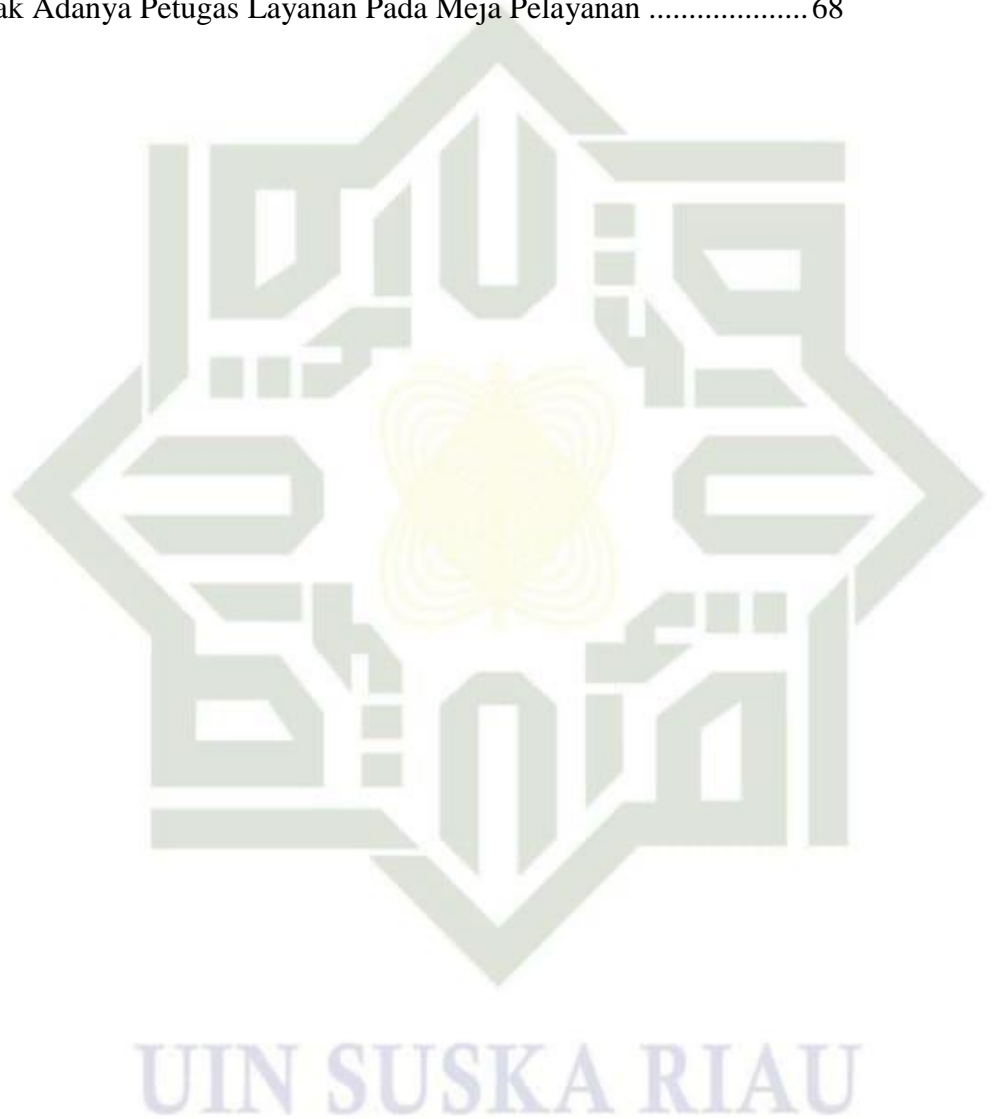
Tabel 1.1	Jumlah Pegawai di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Sebelum Tenaga Honorer Dirumahkan .....	6
Tabel 1.2	Data Pelayanan Pada Kantor Camat Hulu Kuantan dalam Pengurusan Dokumen .....	7
Tabel 2.1	Variabel Penelitian .....	44
Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	48
Tabel 4.1	Jumlah Penduduk per KK Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Hulu Kuantan.....	52
Tabel 4.2	Daftar Pegawai Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi .....	59
Tabel 4.3	Jenis Pelayanan Publik Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi .....	59
Tabel 5.1	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai ....	82

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Minimnya Fasilitas Ruangan Yang Menimbulkan Ketidaknyamanan.....	66
Gambar 5.2 Tidak Adanya Petugas Layanan Pada Meja Pelayanan .....	68





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia memiliki daerah yang giat melakukan pembangunan yang dilaksanakan mulai dari pusat sampai kedaerah. Pembangunan di Indonesia saat ini tidak hanya diarahkan kepada tercapainya hasil fisik dan kesejahteraan materi, akan tetapi mencakup segala bidang yang lazim disebut pembangunan nasional. Pembangunan nasional hanya akan berhasil apabila diimbangi dengan administrasi pemerintahan yang berdayaguna dan berhasil, guna efisien dan efektif dalam melaksanakan hal yang bersifat pembangunan.

Untuk mencapai pembangunan nasional yang baik maka yang paling utama adalah pembangunan sumber daya manusia, sebab yang menjadi dasar utama dari pembangunan nasional itu terletak pada manusianya, kalau manusianya baik maka pembangunan nasionalnya akan baik pula. Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu pemerintah membantu sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintah tingkat pusat sampai pemerintah tingkat daerah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat. Pentingnya pelayanan tersebut, seharusnya masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat perlu diperhatikan lebih besar agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah.

Oleh sebab itu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus lebih mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kontribusi bagi





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perkembangan adalah terciptanya rasa kepercayaan kepada pemerintah akan meningkat. Tetapi apabila pelayanan tersebut tidak pernah didapat maka berbagai macam sifat buruk masyarakat terhadap pemerintah tidak dapat di bendung.

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Salah satu yang sering diperhatikan adalah dalam bidang *Public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Pelaksanaan otonomi daerah yang berlangsung hingga saat ini, daerah tidak bisa lepas dari peran pegawai pemerintah daerah sebagai sumber daya pelaksana untuk menunjang urusan pemerintahan daerah. Salah satu usaha pemerintah daerah guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yakni melalui pengadaan pegawai non Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai non Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi lazim dikenal dengan sebutan Tenaga Honorer. Tenaga Honorer merupakan pegawai non Pegawai Negeri Sipil yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian untuk jangka waktu tertentu. Kontrak yang berlaku terhadap tenaga honorer tersebut berlaku setiap jangka waktu 1 tahun dengan disertai surat keputusan (SK) dari bupati Kuantan Singingi. Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi membebaskan honorarium non PNS pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Tahun 2016 merupakan transisi jabatan Kepala Daerah di Kabupaten Kuantan Singingi dari H. Sukarmis ke Drs. H. Mursini, M.Si. Keluarnya kebijakan pada tanggal 5 Januari 2017 tentang moratorium dan rasionalisasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jumlah pegawai non Pegawai Negeri Sipil disebabkan karena keadaan keuangan daerah yang minim. Maka pemerintah daerah memberhentikan tenaga honorer/kontrak daerah secara hormat dengan tidak memperpanjang kontrak seluruh pegawai non Pegawai Negeri Sipil.

Dikutip dari halaman berita *Riau Online* pada tanggal 5 Januari 2017, jumlah pegawai non PNS di Kabupaten Kuantan Singingi sampai pada akhir tahun 2016 sendiri sudah mencapai 2.949 orang. Pegawai non PNS tersebut tersebar pada 36 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terdiri atas 1.876 tenaga teknis, 513 guru dan 560 tenaga kesehatan. Semenjak diberlakukannya kebijakan dari pemerintah daerah tersebut, otomatis semua pegawai non PNS di Kabupaten Kuantan Singingi tidak dapat lagi bekerja di instansi mereka ditempatkan.

Kecamatan yang merupakan bentuk organisasi perangkat daerah Kabupaten atau Kota yang dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Guna efektivitas pelaksanaan otonomi daerah, maka ada beberapa klasifikasi perundang-undangan yang mengatur tentang Pemerintah Daerah di antaranya ketentuan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah menggariskan bahwa titik berat otonomi diletakkan pada daerah kabupaten dan kota. Dan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 telah menerangkan tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan memandang Kecamatan sebagai bentuk organisasi, maka kerjasama yang solid untuk mencapai tujuan adalah upaya rasional yang harus dilakukan untuk keberhasilannya. Kantor Kecamatan Hulu Kuantan merupakan Kecamatan memiliki letak strategis yang berada di Desa Lubuk Ambacang yang disebut sebagai Ibu kota Kecamatan Hulu Kuantan.

Posisi pegawai negeri sipil, sebagai mesin birokrasi dituntut untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka memaksimalkan fungsi organisasi pemerintah. Selain tuntutan di atas tanggung jawab yang lain adalah menjaga serta memperbaiki citra para pegawai di mata masyarakat, karena sering di anggap sebagai pegawai yang tidak memiliki inovasi kerja yang tinggi sehingga kinerja organisasi dinilai kurang optimal.

Pasca Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan kebijakan mengenai rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS pada 5 Januari 2017 tentu saja memberi pengaruh dan menimbulkan masalah pada setiap instansi yang ada di Kabupaten Kuantan Singingi termasuk Kantor Camat Hulu Kuantan, dimana sejak diberlakukannya kebijakan pemerintah daerah tersebut membuat para PNS yang ada di instansi tersebut menjadi kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tentunya membuat sejumlah pelayanan menjadi terhambat. Hal ini ditandai bahwa Kantor Camat Hulu Kuantan sudah tidak melayani masyarakat untuk pelayanan e-KTP di Kantor Camat. Ketidak adanya layanan ini dikarenakan habisnya masa berlaku SK tenaga pegawai honorer. Karena selama ini yang mengerjakan bagian tersebut pihak kecamatan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menggunakan tenaga pegawai honorer. Jumlah pegawai pada Kantor Camat Hulu Kuantan sebelum rasionalisasi dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah Pegawai di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Sebelum Tenaga Honorer Dirumahkan**

NO	BAGIAN	JUMLAH PEGAWAI	
		PNS	HONORER
1	Camat	1	
2	Sekretaris	1	
3	Kepala Sub Bagian Program	1	
4	Staf Sub Bagian Program	1	4
5	Kepala Sub Bagian Umum	1	
6	Staf Sub Bagian Umum		5
7	Kepala Sub Bagian Keuangan	1	
8	Staf Sub Bagian Keuangan		3
9	Kepala Seksi Pemerintahan	1	
10	Staf Seksi Pemerintahan	1	4
11	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat (PMD)	1	
12	Staf Seksi Pemberdayaan Masyarakat (PMD)	1	3
13	Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum (Tramtib)	1	
14	Staf Seksi Tramtib	1	1
15	Kelompok Jabatan Fungsional	3	
Jumlah		15	20

Sumber: Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2020

Jumlah Pegawai Negeri Sipil yang ada di kantor Camat Hulu Kuantan saat ini yaitu 15 orang sedangkan tenaga honorer yang dirumahkan yaitu 20 orang. Dengan jumlah sumber daya manusia yang ada saat ini, Kantor Camat Hulu Kuantan tentu saja harus lebih meningkatkan pelayanan publik yang ada saat ini agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Akibat dari adanya rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS sangat terasa pada terkendalanya pelayanan di kantor camat tersebut terutama pelayanan e-KTP. Kendala bukan saja pada rekap e-KTP namun juga tenaga operator e-KTP

yang dulu merupakan tenaga kontrak dan sementara mereka yang membidangi telah dirumahkan. Pengaruh tenaga honorer dirumahkan ini juga dirasakan oleh masyarakat yang merupakan salah satu warga di kecamatan Hulu Kuantan dimana proses pengurusan e-KTP dan dokumen-dokumen lainnya menjadi lebih lambat. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 dimana jumlah pengurusan dokumen pada setiap tahunnya terlihat menurun atau berkurang.

**Tabel 1.2 Data Pelayanan Pada Kantor Camat Hulu Kuantan dalam Pengurusan Dokumen**

NO	Jenis Pelayanan	Bulan			
		2016	2017	2018	2019
1	Surat Izin Mendirikan Bangunan	19	17	12	10
2	Surat Izin Tempat Usaha	31	25	22	20
3	Surat Pernyataan Ganti Kerugian	15	10	8	9
4	Surat Keterangan Ahli Waris	15	13	10	8
5	Surat Keterangan Pindah	17	14	13	11
6	Surat Keterangan Tidak Mampu	120	111	105	100
7	Proposal Bantuan Sosial	58	51	48	40
9	Surat Keterangan Tanggungan Keluarga	17	9	10	8
10	Legalisir	112	100	91	94
<b>Jumlah</b>		<b>404</b>	<b>350</b>	<b>319</b>	<b>300</b>

Sumber: Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dan diajukan sebagai sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI NON PNS PADA KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pasca rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi?





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Apa saja hambatan atau kendala yang dialami Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan publik pasca rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pasca rasionalisasi jumlah pegawai Non-PNS pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang menghambat dalam pelayanan publik pasca rasionalisasi jumlah pegawai Non-PNS pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat sebagai berikut:

1. Dengan penelitian ini penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan praktek dilapangan sehingga dapat menambah wawasan bagi penulis.
2. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan masukan kepada pihak lain yang ingin meneliti permasalahan yang sama pada masa yang akan datang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam meningkatkan dan memperbaiki Kualitas Pelayanan Publik dimasa yang akan datang.

**1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui secara garis besar penyusunan penelitian ini, maka penulis membaginya dalam enam bab seperti yang diuraikan dalam sistematika penulisan berikut ini:

**BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang deskripsi umum yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

**BAB 2 : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini akan membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang di bahas. Teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai non-PNS Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan proposal ini, meliputi: lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, informan yang di butuhkan, dan metode analisis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB 4 : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini berisikan gambaran umum mengenai Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

**BAB 5 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil dari penelitian tentang pembahasan yang dilakukan. Dalam hal ini membahas tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai non-PNS pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

**BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang penulis lakukan serta memberikan saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada pihak Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Rasionalisasi Pegawai

Maximilian Weber (Brubaker, 1984) Rasionalisasi adalah proses, cara, perbuatan menjadi bersifat rasional/ merasionalkan sesuatu yang mungkin semula tidak rasional. Rasionalisasi dalam konteks kepegawaian menurut Max Weber dapat diartikan sebagai penyusunan jumlah pegawai dengan rasio yang tepat terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari definisi di atas rasionalisasi dapat dimaknai tidak hanya pengurangan pegawai namun juga penambahan, penataan, dan redistribusi pegawai yang pada intinya adalah bagaimana memperoleh pegawai dengan perbandingan yang tepat dengan tugas dan fungsi yang dilaksanakan oleh instansi.

#### 2.2 Konsep Pelayanan Publik

##### 2.2.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan



bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Menurut Hardiyansyah (2011:11), pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Sedangkan menurut Boediono (2003:60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dan J.P.G Sianipar (1999:50) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara sekelompok orang melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan mempunyai kata dasar yaitu layan, yang berarti memberikan jasa dari sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Lijin Poltak, 2007: 4)

Dari uraian di atas dapat diartikan bahwa pelayanan adalah suatu usaha membantu masyarakat yang disengaja dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan akan barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan negara guna mencapai kepuasan masyarakat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara spesifik Moenir (2003:53) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut :

a. Pelayanan dengan lisan

Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat disingkat HUMAS dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah.

### 2.2.2 Pengertian Publik

Menurut Inu Kencana dkk (1999:18) istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang berarti *umum, masyarakat dan Negara* di pakai berganti-gantian misalnya :

- a. Definisi publik sebagai umum misalnya *Public Offering* (penawaran umum), *Public Utility* (Perusahaan umum), *Public Ownership* (milik umum) dan lain-lain.
- b. Definisi publik sebagai masyarakat misalnya public service (pelayanan masyarakat), public relation ( hubungan masyarakat) dan lain-lain.
- c. Definisi publik sebagai negara misalnya *Public Building* ( gedung negara), *Public Sector* (sektor negara) dan lain-lain.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014:11), publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama.

Oleh karena itu, publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menggantung dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan kepada masyarakat.

### 2.2.3 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No 25 Tahun 2009).

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan Publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Litjan Poltak Sinambella (2007:5), menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sunarno (2006:5) pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit. Lebih lanjut pelayan publik juga di artikan sebagai suatu bisnis yang dilakukan untuk memasok kebutuhan pokok, air, listrik atau suatu bisnis yang memberikan pelayanan seperti transportasi, administrasi maupun komunikasi.

Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Menurut Syafi'I (2003:116) Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan, dengan biayanya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan



relatif cepat, mutu yang di berikan relatif bagus. Selanjutnya menurut Wasistiono (2003:4) pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Suryanto (2003:9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang menjunjung tinggi kepuasan pelanggan. Menurut H.A.S Moenir (2010) untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik bentuk barang maupun jasa.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

#### 2.2.4 Jenis Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diharapkan tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermulai dari kesan – kesan yang didapat sebelum diberikan dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas sehingga bisa memuaskan masyarakat.

Menurut Batinggi (2001:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan siapapun yaitu:

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan merupakan Layanan yang dilakukan di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan.

Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang yang berkepentingan agar mereka mudah berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah.

Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Layanan dengan perbuatan dan layanan lisan sering digabung.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Munculnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

#### a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

#### b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

#### Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

### 2.2.5 Asas-asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, menurut Mahmudi (2005:234) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu :

#### a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai setra mudah dipahami.

#### b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

Memberikan pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

#### Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### Tidak Diskriminatif

Pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





## Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana. Menurut Amin Ibrahim (2008:19), setiap tidak-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

- a. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
  - b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi/lembaga pemerintah/pemerintahan terpaksa harus mahal, maka instansi/lembaga yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari asas-asas tersebut dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yaitu pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, serta kesamaan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

### 2.2.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Menurut Kasmir (2006:34), mengemukakan ciri-ciri pelayanan yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya ASN yang baik.

Hal pertama yang perlu diperhatikan adalah faktor manusia itu sendiri. Manusia yang melayani harus memiliki kemampuan melayani secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan, ramah, dan bertanggungjawab penuh terhadap pelanggan.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Sarana dan prasaran yang dimiliki harus mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir.

Pemberi layanan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pengguna layanan dari awal hingga selesai. Para pelanggan akan merasa puas apabila mereka merasakan adanya tanggungjawab dari pemberi layanan.

Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Pemberi layanan harus melakukan sesuai dengan prosedur layanan yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani dengan tepat adalah jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan.

e. Mampu berkomunikasi

Pemberi layanan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, pemberi layanan harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat.

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pemberi layanan harus bisa memberikan jaminan kerahasiaan dari setiap transaksi yaitu menjaga kerahasiaan informasi data dari pelanggan.

Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Pemberi layanan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam kerja.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan (masyarakat)

Pemberi layanan harus cepat tanggap terhadap keinginan masyarakat.

Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (masyarakat).

Atep Adya Bharata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.



### 2.2.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor pendukung pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut Nugroho (2009:76) yaitu :

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran ini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil kerja juga untuk turut serta dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
- b. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.

Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang menggairahkan semangat kerja yang tinggi.

Faktor kemampuan dan keterampilan, karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

Menurut Kasmir (2006:3), Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir (2006:88), faktor pendukung pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

Kesadaran adalah suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian adanya kesadaran yang dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan.

Faktor Aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

Dalam organisasi kerja aturan dapat dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada diorganisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaanya harus menjadi pertimbangan umum. Pertimbangan manusia sebagai subyek aturan ditunjukan kepada hal-hal yang penting salah satunya adalah kewenangan, kewenangan merupakan pembuat aturan haruslah membuat kewenangan untuk itu, kewenangan erat hubungannya dengan adanya suatu peraturan atau tindakan yang diambil.

Faktor Sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Faktor ini berkaitan dengan fasilitas atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi. Menurut Moenir(1992-119) mengatakan sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Dari pengertian sarana yang dikatakan Moenir tersebut jelas memberi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

petunjuk sarana merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut. sementara prasarana adalah peralatan utama, dan kedua alat tersebut berfungsi untuk mewujudkan suatu tujuan yang ingin di capai.

4. Faktor Organisasi sebagai alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan

Sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Dimana perwujudan organisasi lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Dimana sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi tersebut ialah sistem dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Kemampuan dengan sendirinya juga kata/keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada. Keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada hakikatnya, kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas masyarakat. Dari uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur Negara sesungguhnya tidak lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Ukuran keberhasilan masyarakat penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan di capai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

#### 2.2.8 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN No 63 Tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip-prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kejelasan dan kepastian, yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai

- a. Prosedur dan tata cara pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- d. Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayaran;
- e. Jadwal waktu penyelesaian dan pelayanan.

Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, rincian waktu wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisien, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.

Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi diperlakukan secara adil.

Sarana dan prasarana dalam artian sarana dan prasarana kerja, perlengkapan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informatika.

### 2.2.9 Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus kepada kepentingan warga negara merupakan hal mutlak yang dilakukan oleh tiap unit pelayanan, di karenakan unit pelayanan bergantung ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001), Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012).

Goetsch dan Davis dalam (Sunarno, 2006:16) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sampara lukman (2000:14) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah





dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah aturan yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datanginya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya pelanggan telah mengeluarkan sejumlah biaya untuk pelayanan tetapi imbalan yang diterimanya tidak seimbang, maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan.

Sedangkan menurut Gaspersz (2006:32) kualitas pelayanan adalah pelayanan berkesinambungan hari demi hari didorong menuju perbaikan. Hal ini sejalan dengan prinsip “*total quality manajemen*” yaitu perbaikan kualitas secara terus menerus (*continous quality improvement*). Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan dengan beberapa faktor yang turut menentukan kualitas pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut, sebagaimana yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2004:69) bahwa ada sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan yaitu :

*Reliability*, yaitu memberikan jasa atau pelayanan secara tepat, dalam hal ini menyampaikan jasa sesuai dengan jadwal yang setelah disepakati.

*Responsiveness*, yaitu adanya kemauan atau kesiapan para pemberi jasa untuk memberikan yang dibutuhkan pelanggan.

*Competence*, artinya pemberi jasa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. *Acces*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu untuk bertemu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi organisasi mudah dihubungi.

5. *Courtacy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan.

6. *Communication*, artinya memberi informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan keluhan masyarakat.

*Credibility*, yaitu jujur, dan dapat dipercaya merupakan modal dasar dalam pemberian pelayanan.

8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko dan keragu-garuan.

9. *Understanding/Knowing The Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangibles*, yaitu adanya bukti fisik jasa.

Turunnya kualitas pelayanan itu akan berdampak pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat akan menerima pelayanan tersebut paling tidak akan menyampaikan buruknya pelayanan tersebut kepada pihak lain dan tentunya



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan membentuk pendapat umum tentang organisasi tersebut, oleh karena itu untuk menjaga agar organisasi publik bercitra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Gasperz (2006:19) menyebut ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas layanan/jasa, yaitu :

1. Ketetapan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan.
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan dalam memberikan pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan fleksibilitas (penanganan permintaan khusus).
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi.
10. Atribut, yaitu pendukung pelayanan lainnya, misalnya kebersihan lingkungan, fasilitas ruang tunggu, fasilitas hiburan, televisi dan lain-lain.

Pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan sasaran dari manajemen pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana, namun pencapaiannya memerlukan kesungguhan dan syarat syarat yang sering kali tidak mudah untuk dilakukan. Oleh karena itu, setiap organisasi





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyedia jasa pelayanan haruslah memperhatikan kualitas pelayanannya. Hanya dengan pemberian pelayanan yang berkualitaslah, kepuasan pelanggan dapat diwujudkan .

Kualitas pelayanan menurut Zeithmal Berry, dan Prasasuraman dalam Harbani Pasolong (2010 : 135) terdiri dari lima indikator :

- a. Dimensi *Tangibel*, yaitu kualitas pelayanan berupa fisik perkantoran komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. Dimensi *Realibility*, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c. Dimensi *Responsiviness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- d. Dimensi *Assurance*, kemampuan dan keramahan serta kesopanan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat
- e. Dimensi *Emphaty*, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat

### 2.3 Konsep Pandangan Islam Dalam Pelayanan Publik

Dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya di akhirat. Allah menganjurkan berbuat baiklah kepada sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memerlukan pelayanan, seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat 36 dan ayat 58 yang berbunyi:

\* وَاعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ  
وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا

Artinya : “sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-nya dengan suatu apapun dan berbuat baiklah kepada kedua ibu bapakmu, karib karabat, anak yatim, orang – orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahayamu sesungguhnya Allah tidak menyukai orang – orang yang sombong dan membanggakan diri.” (Q.S An-nisa :36)

Dan dalam Al-Qur'an surah An-Nisa' ayat 58 yang berbunyi:

\* إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ  
اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

Pada ayat diatas Allah SWT memerintahkan kepada kita untuk saling tolong-menolong dalam melakukan kebaikan, karena Allah SWT melarang tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Dan didalam ayat diatas Allah SWT menyuruh kita agar bersikap adil dan jujur dalam menetapkan hukum dan dalam menjalankan pemerintahan.

Kemudian, suatu hari nanti setiap orang akan diminta oleh Allah SWT pertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak, dan semuanya terhadap apa yang kita lakukan selama kita hidup didunia, Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yang artinya :

وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يُوَلِّتُنَا مَا لَ هَذَا الْكِتَابِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا

كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا ۚ وَلَا يَظْلِمُ رَبُّكَ أَحَدًا

Artinya : “Dan diletakkanlah kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata: "Aduhai celaka kami, kitab apakah ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya; dan mereka dapati apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). Dan Tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun” (Q.S: Al-Kahfi: 49)

Selanjutnya dijelaskan juga dalam hadits, terdapat anjuran untuk membantu dan menyelesaikan kesulitan yang sedang dihadapi oleh orang lain, serta memudahkan kesulitan mereka. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كَرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كَرْبِ الْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ. وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَادَرَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عَدَدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ فِي عَمَلِهِ لَمْ يُسْرَعْ بِهِ نَسَبُهُ (رواه مسلم)

Dari Abu Hurairah Radhiallahu'anh, dari Rasulullah SAW bersabda: siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mukmin dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya di hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya didunia dan diakhirat dan siapa yang menutupi (aib)





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia dan di akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, kan Allah mudahkan baginya jalan ke syurga. Sebuah kaum berkumpul di salah satu rumah Allah membaca kitab-kitab Allah dan mempelajarinya di antara merek, niscaya akan diturunkan kepada mereka ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat, dan mereka dikelilingi malaikat dan serta Allah sebut-sebut mereka kepada makhluk disisi-Nya. Dan siapa yang lambat amal nya , hal itu tidak akan dipercepat oleh nasabnya. (HR.Muslim)

Hadits tersebut menyatakan bahwa Allah akan selalu menolong hambanya yang menolong saudaranya dan didalam hadits itu telah disebutkan berbagai sikap seseorang kepada orang lain beserta dengan ganjaran yang diterimanya dari Allah SWT.

#### 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa kajian pustaka tentang penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Dibawah ini beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakkan oleh “Ali Jon hendri”, Tahun 2015 dengan judul “Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan” Hasil Penelitian : Disimpulkan bahwa pelayanan publik pada kantor camat Bandar Petalangan, Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Bandar Petalangan adalah faktor kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Kecamatan Bandar Petalangan menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya, yang antara lain sebagai berikut: Sumber Daya Aparatur, Kesadaran Masyarakat, Sarana dan prasarana.

Pada penelitian lain yang dilakukan oleh “Reni Prasetyo” Tahun 2013 dengan judul “Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati Semarang” Hasil Penelitian : Disimpulkan bahwa sebagai pelayanan publik di kecamatan Margoyoso Pati yang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat, Masyarakat akan lebih mengetahui dan memahami tentang tingkat pelayanan publik di Kecamatan Margoyoso pati, pegawai yang memberi layanan yang dapat meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu, juga lebih mudah atau sederhana. Perilaku para pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat menimbulkan rasa kenyamanan bagi masyarakat yang berkepentingan menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional masyarakat saat mengurus kepentingan di Kecamatan Margoyoso Pati. Untuk itu agar dapat mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian (transparan).

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Aditya Pratama (2007), penelitian ini berjudul “Hubungan Profesionalisme Birokrasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintahan Dengan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Kecamatan Sumur Bandung Kota Bandung). Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu birokrasi pemerintahan belum dilaksanakan secara optimal. Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon kartu keluarga di kecamatan Sumur Bandung, untuk menentukan sampel tersebut peneliti menggunakan teknik simple random sampling. Metode penelitian yang di gunakan adalah eksplanasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan angket dengan skala Likert. Kesimpulan penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KK berhubungan dengan profesionalisme birokrasi pemerintahan kecamatan. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KK perlu adanya peningkatan profesionalisme birokrasi pemerintahan itu sendiri.

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian Raja Sihornas (2018) tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi menyatakan bahwa Pelaksanaan pelayanan masyarakat di kantor Camat Pucuk Rantau dapat dikategorikan cukup baik, namun dalam pelaksanaan pelayanan publik masih terdapat beberapa kekurangan yang ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat. Salah satunya adalah masih seringnya pegawai atau aparatur yang keluar kantor sebelum jam istirahat dan terlalu lama menghabiskan waktu jam istirahat. Faktor SDM dan Sarana Prasarana menjadi faktor yang paling dominan dalam pelaksanaan pelayanan di kantor Camat Pucuk Rantau dengan penilaian cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang ada di kantor camat Pucuk Rantau yang kurang sigap dalam melayani masyarakat dikarenakan kebanyakan pegawai-pegawainya masih baru dan masih belum berpengalaman, serta Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan di kantor camat Pucuk Rantau tergolong bagus hanya saja ada beberapa alat yang rusak karena kurang perawatan atau pemeliharaan contohnya saja alat perekam data pembuatan E-KTP sehingga menghambat proses pelayanan masyarakat.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.

Kemudian berdasarkan jurnal Rodi Wahyudi (2020) tentang Maladministrasi Birokrasi di Indonesia Dalam Perspektif Sejarah menyatakan bahwa administrator publik lebih fokus melayani kepentingan penguasa daripada melayani rakyat. Istilah birokrasi yang digunakan memang berubah mengikuti zaman, birokrasi priyayi dan abdi dalem, birokrasi pangreh praja, birokrasi modern, tetapi perilaku mereka tetap melayani rezim yang berkuasa. Walaupun pasca reformasi telah dilakukan perubahan peraturan perundangan berkaitan dengan pelayanan publik, namun dalam tataran perilaku maladministrasi birokrasi



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masih gagal diatasi.mencegah perilaku mal administrasi birokrasi melalui penanaman dan pengalaman ajaran agama dan norma sosial adalah solusi yang dapat dilakukan oleh pihak pemerintah agar cita-cita reformasi birokrasi dapat terwujud.

### 2.5 Definisi Konsep

Konsep operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, kemudian juga fungsi untuk menciptakan kesatuan bahasa, makna seta persepsi dan pengertian dalam mengelola dan menganalisa data.

Agar penelitian masalah ini tidak terbelit-belit dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memberikan pengertian tentang konsep yang digunakan, maka berikut ini dijelaskan dari masing-masing konsep tersebut:

- a. Rasionalisasi Pegawai dapat diartikan sebagai penyusunan jumlah pegawai dengan rasio yang tepat terhadap pelayanan yang diberikan.Maximilian Weber (Brubaker, 1984)

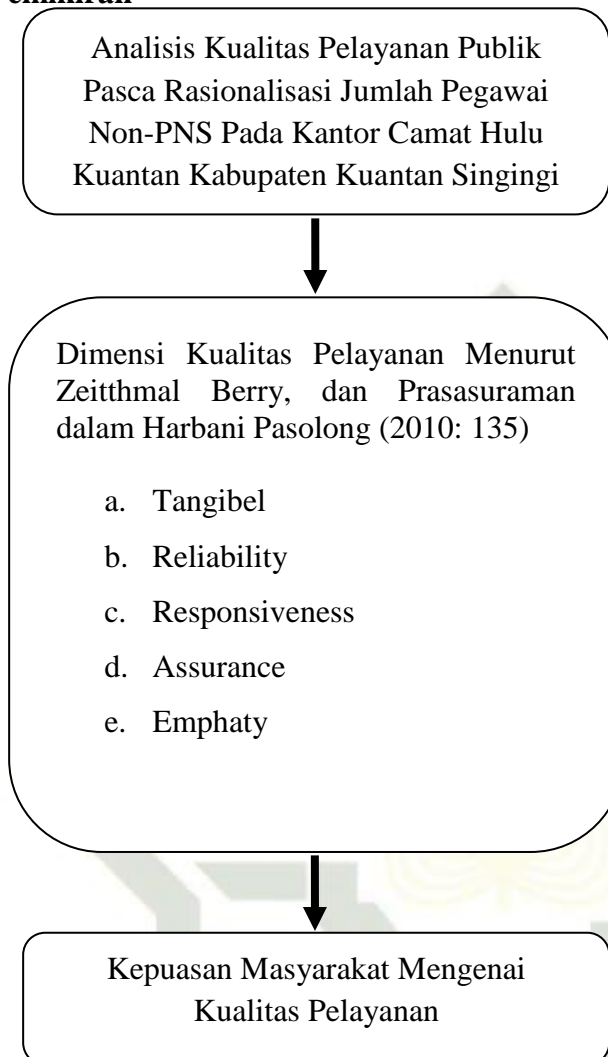
Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No 25 Tahun 2009).

Kualitas Pelayanan Publlik dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2012).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6 Kerangka Pemikiran





## 2.7 Variabel / Indikator Penelitian

Penulis memilih menggunakan teori tentang Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithmal Berry, dan Prasasuraman dalam Harbani Pasolong (2010: 135)

**Tabel 2.1 Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik	a. Tangibel	1) Penampilan Pegawai 2) Kenyamanan Tempat 3) Kemudahan Proses Pelayanan 4) Kedisiplinan Petugas
	b. Reliability	1) Kecermatan Petugas 2) Standar Pelayanan Yang Jelas
	c. Responsiveness	1) Merespon Setiap Pelanggan 2) Pelayanan dengan cepat
	d. Assurance	1) Tepat Waktu Pelayanan
	e. Emphaty	1) Mendahulukan Masyarakat 2) Melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Desa Lubuk Ambacang. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai dengan Maret 2020.

#### 3.2 Jenis Dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumber atau objek guna memperoleh jawaban yang relevan dari permasalahan. Data primer tersebut diperoleh dari pihak informan melalui pengamatan langsung di lapangan dan hasil wawancara yang akan dilakukan kepada Camat, Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum, Staff, dan Masyarakat.
- b. Data Sekunder merupakan data dan informasi yang diperoleh penulis dari sumber yang sudah ada untuk melengkapi data primer sebagai data pendukung yang didapat dari instansi terkait yaitu Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi secara langsung baik dalam bentuk laporan, arsip maupun catatan dokumen yang dimiliki oleh instansi yang telah diberikan untuk bahan penelitian penulis serta melalui dokumentasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar menjadi sistematis, data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan karena data yang diperoleh akan dijadikan landasan dalam mengambil kesimpulan. Data dibutuhkan diatas akan dikumpulkan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009: 72), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Penulis melakukan wawancara Tanya jawab langsung dengan Camat, Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum, Staff serta masyarakat tertentu yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah recording.

Subjek penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2004: 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta dilapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Dalam



penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan unit analisis individu dan organisasi sebagai satuan yang diperhitungkan dalam subjek penelitian.

Selanjutnya, penentuan subjek penelitian atau responden yang dianggap sebagai key informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010: 85) bahwa, teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan sengaja dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu orang yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Terdapat kriteria-kriteria untuk menentukan informan penelitian yang dikatakan oleh para ahli. Menurut Spradley Moleong, (2004: 165) kriteria informan yang harus dipertimbangkan oleh para ahli:

- a. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberikan informasi diluar kepala tentang suatu yang ditanyakan.
- b. Informan masih terkait secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
- c. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relative masih lugu dalam memberikan informasi

Adapun informan dalam penelitian ini meliputi:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

NO	NAMA	JABATAN
1	Joni, SP	Camat
2	John Fakhurrazi, S.Sos, M.H	Sekretaris
3	Etikus Endang	Kepala Sub Bagian Umum
4	Hasben	Staff
5	Evrizen, S.Pt	Masyarakat
6	Anshari	Masyarakat
7	Igat	Masyarakat

### b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) menjelaskan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan, serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman). Dokumentasi digunakan untuk menggambarkan kondisi lapangan yang membantu peneliti untuk menambah kejelasan penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data yang mendorong untuk menghasilkan data. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi ataupun buku-buku, serta literature-literatur lainnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.



### 3.4 Teknik Analisis Data Kualitatif

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan mana yang dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2006: 89)

Untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada agar sesuai dengan tujuan penelitian maka metode analisis yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil lebih menekankan makna dari pada generalisasi)

Dalam penelitian kualitatif sebagaimana dimaksud diatas, data yang sudah diperoleh dalam penelitian dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagai bahan masukan yang akan digunakan sebagai bahan bukti dalam pelaksanaan penulisan ilmiah. Selanjutnya dilaksanakan konfirmasi terhadap informan lainnya untuk memperoleh data yang valid. Setelah data tersebut diolah, selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap data yang bersifat kualitatif dalam bentuk deskriptif dengan menganalisa secara seksama.

Informasi yang didapatkan disajikan dalam bentuk teks dengan sebaik mungkin, tanpa adanya penambahan dari fakta yang ada. Hal tersebut bertujuan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk dapat menyajikan data dengan tepat dan benar sesuai keadaan yang sebenarnya di lapangan.

Selanjutnya analisis data dilakukan secara induktif, yaitu penganalisaan dengan cara menarik kesimpulan atas data yang berhasil dikumpulkan dari bentuk umum atau penalaran untuk mencapai kesimpulan mengenai semua unsur-unsur penelitian yang tidak diperiksa/diteliti dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non-PNS Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu kepada kerangka pemikiran dan teori-teori pendukung yang relevan dengan penelitian, guna memperoleh suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Umum Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan

##### Singingi

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota . kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan . kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh camat.

Kecamatan Hulu Kuantan merupakan salah satu kecamatan yang berada dalam wilayah Kabupaten Kuantan Singingi. Kecamatan Hulu Kuantan terdiri dari 12 Desa, yaitu: Sungai Kelelawar, Sungai Alah, Lubuk Ambacang, Koto Kombu, Sumpu, Inuman, Tanjung Medang, Mudik Ulo, Sungai Pinang, Tanjung, Serosah, Sampurago.

Kecamatan Hulu Kuantan dengan luas 384,40 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 12 desa.

Batas-batas wilayah Kecamatan Hulu Kuantan:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singingi
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Gunung Toar
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Mudik
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan singingi

Kantor Kecamatan Hulu Kuantan merupakan sebagai salah satu pemerintah daerah mempunyai peran pnting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan tujuan otonomi daerah yaitu mempercepat

tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah ditingkat daerah seperti Kantor Camat Hulu Kuantan dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah dan cepat sebagaimana yang selalu diharapkan masyarakat selama ini.

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk per KK Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Hulu Kuantan**

NO	Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1	Sungai Kelelawar	346	88
2	Sungai Alah	715	186
3	Lubuk Ambacang	1 131	288
4	Koto Kombu	712	183
5	Sumpu	412	117
6	Inuman	281	77
7	Tanjung Medang	579	180
8	Mudik ulo	828	233
9	Sungai Pinang	858	231
10	Tanjung	961	238
11	Serosah	1 630	424
12	Sampurago	504	129
<b>Jumlah</b>		<b>8 957</b>	<b>2 374</b>

Sumber: Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa kecamatan Hulu Kuantan Terdiri dari 12 Desa. Terdapat 8957 jumlah penduduk dan 2374 kepala keluarga.

#### **4.2 Visi dan Misi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**

##### **4.2.1 Visi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**

Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang maju, aman, mandiri, agamis, komunikatif, sejahtera, luhur dan mkamur.

##### **4.2.2 Misi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima.

Meningkatkan sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan produktif.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata.
4. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan.
5. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas dan merata.
6. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya.

### 4.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Struktur Organisasi adalah suatu kerangka dasar yang menunjukkan dengan jelas hubungan antar bidang yang satu dengan bidang yang lain. Dalam struktur organisasi yang terpenting adalah tercapainya tujuan yang telah ditentukan berdasarkan kewenangan dan tanggung jawab pada masing-masing fungsional.

Pemerintah Camat Hulu Kuantan adalah aparatur pemerintah yang mempunyai kewajiban melaksanakan tugas dan wewenang pada tingkat kecamatan yang dituntut mampu melayani, mengayomi, menumbuhkan praksara dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang berkembang di masyarakat. Dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah kecamatan berpedoman kepada peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor: 06 Tahun 2008 tentang struktur organisasi tata laksana pemerintahan yang mana



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

bahwa kecamatan dalam hal ini Camat adalah sebagai perangkat daerah kabupaten yang merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang pemerintahan pada wilayah kecamatan yang bertanggungjawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Dalam hal tersebut Camat mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah tugas Camat. Dalam melaksanakan tugasnya seorang Camat dibantu oleh Sekretaris Camat dan beberapa Kepala Seksi. Dan untuk lebih jelasnya dapat dilihat secara struktur sebagai berikut:

#### 4.3.1 Tugas pokok dan fungsi kecamatan (Peraturan Bupati Kuantan Singingi No.43 Tahun 2009)

##### a. Camat

Camat mempunyai tugas melaksanakan pengkoordinasian, mengawasi, mengendalikan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah. Dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya Camat mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran bidang pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan desa, ketentraman dan ketertiban umum.
3. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas kecamatan, pemberdayaan masyarakat, upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dan pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.

4. Pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa/kelurahan dan pembinaan terhadap unit pelaksana Teknis instansi pemerintah di wilayah kecamatan.
5. Pengelolaan urusan kesekretariatan kecamatan
6. Pelaksanaan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati dan pelaksanaan koordinasi pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) retribusi dan pajak lainnya dalam ruang lingkup tugas.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

**b. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis, pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian serta evaluasi urusan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian, rumah tangga dan perlengkapan, kehumasan, perencanaan program, anggaran dan keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya Sekretaris Camat dibantu oleh Sub Bagian Program, Sub Bagian Umum, dan Sub Bagian Keuangan.

Dan dalam melaksanakan tugas Sekretaris Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis di bidang program, umum dan keuangan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran di bidang program, umum dan keuangan.
3. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan rencana program ketatausahaan pada seksi yang ada
4. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dan penyajian data kepegawaian serta pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya

#### c. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang mencakup pengawasan pelaksanaan tugas perbantuan, kependudukan dan catatan sipil, pertahanan dan kehutanan. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi peyiapan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

#### d. Seksi Pemberdayaan

Seksi pemberdayaan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa mencakup sektor pertanian, sosial dan ketenagakerjaan, kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum, pasar kebersihan, dan pertamanan, koperasi industri dan perdagangan, kebudayaan, pariwisata, pemuda dan olahraga, energi dan sumber daya mineral, lingkungan hidup, promosi, dan investasi,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana, ekonomi dan pembangunan dan kesejahteraan sosial. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan.

#### e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi pemerintahan mempunyai tugas penyiapan dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum yang mencakup ketentraman dan ketertiban, kesatuan bangsa dan politik, perlindungan masyarakat, pendapatan, perizinan, perhubungan, hukum dan perundang-undangan dan penanggulangan bencana. Terkait dengan tugas tersebut mempunyai fungsi penyiapan dalam penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban sebagaimana dijelaskan pada cakupan di atas.

#### f. Sub Bagian Program

Tugas sub bagian program adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan data, penyusunan dan pengkoordinasian rencana program dan anggaran, monitoring, evaluasi, dan pelaporan. Terkait dengan tugas tersebut, sub bagian program juga mempunyai fungsi penyiapan bahan yang diperlukan sebagaimana dimaksud diatas.

#### g. Sub Bagian Umum

Sub bagian umum mempunyai tugas melaksanakan penyiapan dalam penyusunan rencana kegiatan ketatausahaan, pembinaan kepegawaian,



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan sarana dan prasarana, penyelenggaraan urusan rumah tangga dan perjalanan dinas serta kehumasan. Terkait dengan hal di atas mempunyai fungsi penyiapan terhadap tugas-tugas sebagaimana dimaksud di atas.

#### h. Sub Bagian Keuangan

Tugas sub bagian keuangan adalah melaksanakan penyiapan dalam pengelolaan administrasi keuangan dengan fungsinya yaitu penyiapan bahan penataan penerimaan dan penggunaan keuangan serta menyiapkan bahan pelaporan dan pertanggungjawaban keuangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di atas, Kecamatan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah;
- b. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- d. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- e. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
- g. Pembinaan penyelenggaraan pelaksanaan pemerintahan desa;
- h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa.



#### 4.4 Daftar Pegawai pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Tabel 4.2 Daftar Pegawai Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

No	Nama Pegawai	Pangkat dan Golongan	Jabatan
1	Joni, SP	Pembina (IV/a)	Camat
2	John Fakhrurrazi, S.Sos, M.H	Penata Tk.I (III/d)	Sekretaris
3	Drs. Pahmi Suriadi	Penata Tk.I (III/d)	Staff
4	Warman	Penata Tk.I (III/d)	Kasi Tramtibum
5	Hendri Willianto, S.AP	Penata Muda Tk.I (III/b)	Kasi Pemerintahan
6	Yennedar, SP	Penata (III/c)	Kasubbag Program
7	Eka Handayani, SE	Penata (III/c)	Kasi PMD
8	Hasben	Penata Muda Tk.I (III/b)	Staff
9	Syafni Delita, SE	Penata Muda Tk.I (III/b)	Staff
10	Destriwati, SE	Penata Muda (III/a)	Kasubbag Keuangan
11	Rismadenti, SE	Penata Muda (III/a)	Staff
12	Etikus Endang	Penata Muda (III/a)	Kasubbag Umum
13	Ridwan Ali	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Sekdes
14	Musliadi	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Sekdes
15	Kasdimon	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Sekdes

#### 4.5 Jenis Pelayanan Publik Kantor Camat Hulu Kuantan

Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan yang ada pada kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 4.3 Jenis Pelayanan Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)
		Pembuatan Surat Kelahiran
		Pembuatan Surat Kematian
2	Surat Pengantar Perizinan	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
		Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
3	Surat Pengantar Keterangan	Surat Keterangan Tanah (SKT), Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR), Jual Beli, Keterangan Hibah
		Surat Keterangan Pindah
4	Surat-surat Lainnya	Surat Rekomendasi
		Legalisir

Sumber : Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi 2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Seperti pada jenis pelayanan administrasi kependudukan bentuk pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor Camat Hulu Kuantan kepada masyarakat yaitu seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan surat kelahiran, pembuatan surat kematian dan sebagainya.



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non PNS Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis dapat menarik kesimpulan dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithmal Berry dan Prasasuraman dalam Harbani Pasolong serta Tugas Kantor Camat dalam memberikan pelayanan masyarakat dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa bahwa pelayanan publik pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pasca rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS dikatakan kurang baik.

Dalam memberikan pelayanan, Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pasca rasionalisasi jumlah pegawai non-PNS masih terdapat kekurangan yang ditandai dengan masih adanya keluhan-keluhan dari masyarakat yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang ada pada Kantor Camat Hulu Kuantan. Kantor camat ini menyelesaikan dokumen-dokumen yang diurus masyarakat tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga keterlambatan ini yang menjadi kualitas pelayanan semakin buruk.

Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai ini, faktor SDM lah yang menjadi penyebab utama dalam berkurangnya kualitas pelayanan public Kantor Camat Hulu Kuantan, hal ini dikarenakan pegawai pelayanan yang ada pada Kantor Camat Hulu Kuantan kurang sigap dalam melayani masyarakat karena





mereka sudah terbiasa santai dan menyerahkan pekerjaan kepada tenaga honorer yang lebih memiliki kemampuan dalam menyelesaikan dokumen-dokumen yang diurus masyarakat.

Hambatan-hambatan atau kendala yang ditemukan kendala-kendala yang dialami oleh Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam melakukan pelayanan publik disesuaikan dengan teori yang penulis gunakan diatas menurut Moenir (2006:88) yaitu faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan faktor organisasi sebagai alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Minimnya sarana prasarana seperti kursi untuk pengunjung, computer dan juga filing cabinet
2. Kurangnya sumber daya manusia, dimana tidak adanya petugas pelayanan yang berada di meja pelayanan depan

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non PNS Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, maka peneliti dapat memberikan saran kepada Kantor Camat ini sebagai bentuk masukan penulis agar kantor camat ini menjadi instansi lebih baik lagi kedepannya.

Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi seharusnya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di setiap ruangan dan juga menambahkan kursi untuk masyarakat yang berurusan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pegawai di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan

Pegawai Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi harus belajar lebih disiplin dan pandai menghargai waktu.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2004. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Batinggi, Ahmad. 1990. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gaspersz Vincent. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja.
- Nugroho, Ryant. 2009. *Public Policy. Teori Kebijakan Analisis Kebijakan Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Management Dalam Kebijakan Publi. Kebijakan Sebagai The Fifth Estate, Metode Penelitian Kebijakan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Syaif'i, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Bandung: Nuansa.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Wasistiono. 2003. *Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

#### Lain-Lainnya

Al-Qur'an Al-Karim

Hadits

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### Jurnal

- Raja Sihornas. 2018. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Pucuk Rantau Kabupaten Kuantan Singingi: Jurnal JOM FISIP. Volume 5(1): 1-17.
- Rod Wahyudi. 2020. Mal Administrasi Birokrasi di Indonesia Dalam Perspektif Sejarah. Jurnal Volume 13(1): 145-154.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



Bapak Joni, SP. Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi



Bapak John Fakhurrazi, S.Sos, MH. Sekretaris Camat Hulu Kuantan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Ibu Etikus Endang, Kasubbag Umum Kantor Camat Hulu Kuantan



Bapak Hasben, Staff Kantor Camat Hulu Kuantan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Bapak Evrizen, S.Pt, selaku masyarakat dan sebagai Perangkat Desa Tanjung Kecamatan Hulu Kuantan



Bapak Anshari. Masyarakat Desa Sungai Pinang Kecamatan Hulu Kuantan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Bapak Igat. Masyarakat Desa Lubuk Ambacang Kecamatan Hulu Kuantan



## LEMBAR WAWANCARA INFORMAN

### Pedoman wawancara untuk Kantor Camat Hulu Kuantan

#### A. Dimensi Tangibel

1. Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, apakah pegawai memberikan kemudahan dalam melayani masyarakat?
2. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan proses pelayanan?
3. Apakah dalam proses pelayanan pegawai menggunakan alat bantu?

#### B. Dimensi Reliability

1. Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai?
2. Apakah Kecamatan Hulu Kuantan memiliki standar pelayanan yang jelas? Dan sudah melakukan pelayanan sesuai dengan standar tersebut?
3. Apakah pegawai memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan?

#### C. Dimensi Responsiviness

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana respon atau tanggapan Kecamatan Hulu Kuantan dalam menanggapi keluhan masyarakat?
2. Apakah setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai dengan cepat?

#### D. Dimensi Assurance

1. Apakah setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Dimensi Emphaty**

1. Ketika memberikan pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi?
2. Apakah pegawai sudah melayani masyarakat dengan sopan santun dan ramah?
3. Apasaja faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Hulu Kuantan?
4. Apakah ada faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Hulu Kuantan? Contohnya seperti?



## LEMBAR WAWANCARA INFORMAN

### Pedoman wawancara untuk Masyarakat

#### A. Dimensi Tangibel

1. Bagaimana kondisi lingkungan tempat pelayanan di Kecamatan Hulu Kuantan? Apakah sudah nyaman atau belum?
2. Apakah setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai pada kantor camat hulu kuantan, pegawai yang ada disana tetap memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?
3. Apakah setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan?

#### B. Dimensi Reliability

1. Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, apakah pegawai disana sudah cermat dalam bekerja ketika melayani masyarakat dalam proses pelayanan?

#### C. Dimensi Responsiviness

1. Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, bagaimanakah respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan?
2. Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, apakah pegawai Kecamatan Hulu Kuantan sudah melakukan pelayanan dengan cepat?

#### D. Dimensi Assurance

1. Apakah setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, kecamatan Hulu Kuantan pelayanan dengan tepat waktu?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### E. Dimensi Emphaty

1. Ketika memberi pelayanan, apakah pegawai mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi?
2. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayan? Sudah ramah dan sopan santun atau belum?
3. Setelah dilakukan rasionalisasi jumlah pegawai, apakah Bapak/Ibu pernah merasa bahwa pegawai melayani dengan diskriminatif atau membeda-bedakan?
4. Apakah dalam proses pelayanan , pegawai menghargai masyarakat?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/293/2020 Pekanbaru, 17 Januari 2020 M  
Sifat : Biasa 21 Jumadil Awwal 1441 H  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. **Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos, M.Soc, Sc**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Kurnia Fitriani  
NIM : 11675202590  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Dampak Rasionalisasi Jumlah Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,

**Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM**  
NIP. 19620512 198903 1 003



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كافة العلوم الاقتصادية و الاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/294/2020  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 17 Januari 2020 M  
 21 Jumadil Awwal 1441 H

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
 Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau ;

Nama : Kurnia Fitriani  
 NIM. : 11675202590  
 Jurusan : Administrasi Negara  
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
**"Dampak Rasionalisasi Jumlah Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada  
 Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi"** Untuk itu kami  
 mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada  
 mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan  
 Dr. Drs. H. Muly Said HM, M.Ag, MPA  
 NIP. 19620512 198903 1 003



# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH PROVINSI RIAU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax (0761) 39117 PEKANBARU Email : dpmptsp@riau.go.id

### REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/ NON IZIN-RISET/30101  
TENTANG



1.04.02.01

### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/294/2020 Tanggal 17 Januari 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : KURNIA FITRIANI
2. NIM / KTP : 11675202590
3. Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang : S1
5. Alamat : PEKANBARU
6. Judul Penelitian : DAMPAK RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
7. Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di Pekanbaru  
Pada Tanggal 24 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI RIAU

#### Tembusan :

#### Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA  
KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562

Email : dpmptsptk@kuansing.go.id, Website : https://dpmptsptk.kuansing.go.id

TELUK KUANTAN

### REKOMENDASI

Nomor : 88/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2020

Tentang

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANANAM MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor:503/ DPMPTSP/ NON IZIN-RISET/ 30101 Tanggal 24 Januari 2020.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama	:	KURNIA FITRIANI
NIM	:	11675202590
Jurusan	:	ADMINISTRASI NEGARA
		FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
Jenjang Pendidikan	:	S1
Alamat	:	PEKANBARU
Judul Penelitian	:	"DAMPAK RASIONALISASI JUMLAH PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"
Untuk melakukan Penelitian di	:	KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
Pada Tanggal : 5 Maret 2020

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :



Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
Kabupaten Kuantan Singingi,

MARDANSYAH S, Sos. MM  
Pembina Tk. I, IV/b  
NIP 19750806 200012 1 001

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
KECAMATAN HULU KUANTAN  
Jln. Tangkuban No..... Telp.....  
LUBUK AMBACANG**

Lubuk Ambacang, 31 Maret 2020

No	: 100/PEM-HK/III / 72	Kepada,
Lampiran	: -	Yth. UIN Suska Riau
Perihal	: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset	Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
		Di
		Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 88/DPMPSTP-PNP/1.04.02.02/2020 tentang Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan data Untuk Bahan Skripsi Tanggal 05 Maret 2020, Maka dengan ini kami Kantor Camat Hulu Kuantan menerangkan bahwa:

Nama	: <b>Kurnia Fitriani</b>
Nim	: 11675202590
Jurusan	: Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Suska Riau
Jenjang Pendidikan	: S1
Alamat	: Garuda Sakti KM 1, Jln. Satria Pekanbaru
Judul Penelitian	: " Dampak Rasionalisasi Jumlah Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi"

Benar telah melaksanakan kegiatan riset/pras riset dan Pengumpulan data untuk bahan skripsi di wilayah Kantor Camat Hulu Kuantan.

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipegunakan sebagaimana mestinya.

Camat Hulu Kuantan,  
  
JONI, SP  
PEMBINA  
NIP. 19630618 198903 1 006





## RIWAYAT HIDUP

Kurnia Fitriani, dilahirkan di Tembilahan pada tanggal 02 Februari 1998. Anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Alizar Razali dan Ibu Zuminar. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 035 TEMBILAHAN dan tamat pada tahun 2010 kemudian melanjutkan sekolah di SMPN 1 TEMBILAHAN dan selesai pada tahun 2013. Lalu melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 Tembilahan Hulu dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan ke perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial pada program studi Ilmu Administrasi Negara (ANA).

Dalam masa perkuliahan, peneliti telah melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Indragiri Hilir dan penulis juga telah menyelesaikan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lubuk Ambacang, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi.

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, dengan judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non-PNS Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi**”. Hasil penelitian tersebut diuji dalam sidang munaqasah (Oral Comprehensif) pada hari Kamis, tanggal 23 Juli 2020 secara *online* dengan menggunakan aplikasi *Video Call Whatsapp Group*, dan Alhamdulillah peneliti dinyatakan **LULUS** dengan predikat Cumlaude dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).